



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

## **TESIS**

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CALIDAD EN LA EMPRESA  
SODEXO PARA VERIFICAR LA SATISFACCIÓN DE LOS  
CLIENTES: EN EL CONCESIONARIO “AUTOMOTORES  
GILDEMEISTER”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería**

### **AUTOR:**

Esquivel Blanco, Kharla Victoria Ilene

### **ASESOR TEMÁTICO:**

Armesto Cespedes, Miguel

### **ASESOR METODOLÓGICO:**

Cornejo Guerrero, Miguel

**LIMA - PERÚ**  
**2011**

## DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo, la confianza y el amor que depositan en mí. A mis Abuelos Adriana y José porque sé que desde el cielo me protegen y me ayudan a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

*Al Prof. Miguel  
Armesto Cespedes por el  
apoyo constante que me  
ha brindado en todo el  
transcurso de estos dos  
últimos ciclos.*

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de Investigación está elaborado por la estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo. Cursando el décimo ciclo de estudios, el cual presenta la asignatura de Desarrollo de Tesis, donde se instruye para la elaboración de la Tesis y el curso está a cargo del PH, D. Miguel Cornejo Guerrero.

La ejecución de esta investigación es factible gracias al apoyo de la Srta. Jenny Flores – Administradora del Comedor Automotores Gildemeister Monterrico, – Asesor, Prof. Miguel Armesto Cespedes, Lic. Roger Esquivel Reyna y los comensales del comedor investigado.

Se busca que con esta investigación otros estudiantes tengan la oportunidad e interés de ejecutar este tipo de investigaciones para conocer y mejorar la calidad de servicios en diferentes empresas que existen en nuestro País

Asimismo se espera que la empresa tome como apoyo los resultados que se obtengan y lo usen de la mejor manera, para la solución de los problemas detectados.

## **RESUMEN**

Esta tesis fue elaborada con el fin de analizar el sistema de calidad de la empresa Sodexo, para conocer cuáles son las actitudes de los colaboradores del comedor y de esta manera verificar el grado de satisfacción que tienen los clientes en el concesionario: “Automotores Gildemeister”.

La empresa me facilitó el acceso a cada área del comedor para así poder recopilar la información necesaria para la investigación, además de brindarme los datos de los comensales y cantidad de visitantes diarios.

Para conseguir la información exacta se tuvo que hacer un censo a todos los consumidores del comedor de Sodexo y así poder analizar los resultados. Además de ello se realizó una encuesta al personal de servicio para conocer la frecuencia con la que eran capacitados y así obtener información tanto interna como externa de la empresa.

De esta manera se podrán analizar los resultados mediante tablas y gráficos por los cuales determinare la finalidad de la presente tesis.

## **ABSTRACT**

This thesis has been elaborated to analyze the quality system of Sodexo's company, so we will be able to know the different attitudes of the dining helpers so that we can verify the satisfaction that the clients have in the franchisee "Automotores Gildemeister".

The company allowed me the access in each area of the dining room so I was able to collect all the needed information for the research. Plus, the company gave me the information of the diners and the daily clients.

To get all the accurate information, It was necessary to census all the diners at Sodexo so I could analyze the results. In addition, it was required to survey the staff to know the frequency that they are trained. Thanks this I could get as much internal information as external information.

In this manner, we can analyze the result through charts and graphics that will determinate the purpose of the thesis.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el concepto de calidad de servicio en las empresas muestra que los niveles de exigencia por parte de los clientes son cada vez más rigurosos. El mercado busca servicios excelentes y para esto debemos crear estrategias que nos ayuden a satisfacer completamente las necesidades de los clientes.

Esto es saber qué es lo que el cliente espera obtener de un determinado producto o servicio adelantándonos a sus necesidades y superando sus expectativas; permitiendo esto a la gerencia la oportuna toma de decisiones en aras de implementar estrategias que conlleven al logro de las mismas.

El presente estudio se justifica por cuanto se ha revisado ampliamente la bibliografía y se ha constatado que no existe publicación alguna que evalúe el análisis de la empresa Sodexo en el concesionario Automotores Gildemeister. Razón por la cual se ha considerado pertinente dedicar la presente tesis a cubrir este vacío que permitirá obtener información actual y de utilidad para realizar las correcciones convenientes y de este modo obtener mejores resultados en la prestación del servicio que ofrecen en el concesionario.

En tal sentido, el propósito de la presente tesis es evaluar la calidad de servicio desde la percepción de los clientes externos en el concesionario de Automotores Gildemeister como contribución a la mejora de la calidad.

## INDICE GENERAL

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>1. CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del Problema:.....	12
1.2. Formulación del Problema:.....	13
1.3. Objetivos:.....	13
1.4. Justificación:.....	14
1.5. Alcances y Delimitaciones:.....	14
<b>2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación:.....	15
2.2. Marco Teórico:.....	15
2.3. Marco Conceptual:.....	23
<b>3. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Hipotesis.....</b>	<b>25</b>
3.2. Variables - Operacionalización.....	25
3.2.1. <i>Definición Conceptual – Nominal</i> .:.....	25
3.2.3. <i>Definición Operacional</i> .:.....	25
3.3. Paradigma Metodológico:.....	26
3.3.1. <i>Tipo de Estudio</i> .:.....	26
3.3.2. <i>Nivel de Investigación</i> .:.....	26
3.3.3. <i>Diseño de Investigación</i> .:.....	26
3.4. Población, muestra y muestreo:.....	26
3.5. Método de Investigación:.....	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	26
3.7. Métodos de análisis de datos:.....	27
<b>5. CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
5.1. Descripción e Interpretación de los resultados:.....	28
5.2. Discusión:.....	57
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>64</b>
Formato de Encuesta1: .....	68
Formato de Encuesta2: .....	71
Validacion de Encuesta.....	74



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01:	28
TABLA N° 02:	29
TABLA N° 03:	30
TABLA N° 04: .	31
TABLA N° 05:	32
TABLA N° 06:	33
TABLA N° 07:	34
TABLA N° 08:	35
TABLA N° 09:	36
TABLA N° 10:	37
TABLA N° 11: .	38
TABLA N° 12:	39
TABLA N° 13:.	40
TABLA N° 14:	41
TABLA N° 15:	42
TABLA N° 16:	43
TABLA N° 17:	44
TABLA N° 18: .	45
TABLA N° 19:	46
TABLA N° 20:.	47
TABLA N° 21:	48
TABLA N° 22:	49
TABLA N° 23: .	50
TABLA N° 24:	51
TABLA N° 25:	52
TABLA N° 26:.	53
TABLA N° 27:	54
TABLA N° 28:.	55
TABLA N° 29:.	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: .....	28
GRÁFICO N° 02: .....	29
GRÁFICO N° 03: .....	30
GRÁFICO N° 04: .....	31
GRÁFICO N° 05: .....	32
GRÁFICO N° 06: .....	33
GRÁFICO N° 07: .....	34
GRÁFICO N° 08: .....	35
GRÁFICO N° 09: .....	36
GRÁFICO N° 10: .....	37
GRÁFICO N° 11: .....	38
GRÁFICO N° 12: .....	39
GRÁFICO N° 13: .....	40
GRÁFICO N° 14: .....	41
GRÁFICO N° 15: .....	42
GRÁFICO N° 16: .....	43
GRÁFICO N° 17: .....	44
GRÁFICO N° 18: .....	45
GRÁFICO N° 19: .....	46
GRÁFICO N° 20: .....	47
GRÁFICO N° 21: .....	48
GRÁFICO N° 22: .....	49
GRÁFICO N° 23: .....	50
GRÁFICO N° 24: .....	51
GRÁFICO N° 25: .....	52
GRÁFICO N° 26: .....	53
GRÁFICO N° 27: .....	54
GRÁFICO N° 28: .....	55
GRÁFICO N° 29: .....	56

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Diseño y Niveles de Investigación .....	65
Cuadro N° 02: Matriz de Consistencia .....	66
Cuadro N° 03: Matriz de Operacionalizacion de las variables.....	67